

# COVID-19 ALIVIO PARA SERVICIOS PÚBLICOS

*Para clientes residenciales*



La moratoria de invierno sobre desconexiones ha expirado. Para ayudar a prevenir desconexiones, las grandes compañías de servicios públicos reguladas en Illinois ofrecen programas de asistencia para el pago de facturas y acuerdos de pago diferido extendidos (DPA) a los residentes elegibles de bajos ingresos. Cada servicio es único y existen diferencias en los programas de asistencia que se brindan a los clientes. Los clientes deben LLAMAR a la compañía de servicios públicos para beneficiarse.

## PROTECCIONES AL CONSUMIDOR OFRECIDAS POR LAS GRANDES COMPAÑÍAS DE SERVICIOS PÚBLICOS

- Ameren Illinois, American Water, Aqua Illinois, ComEd, Nicor, North Shore Gas, Peoples Gas y Utility Services of Illinois ofrecen programas de asistencia para el pago de facturas y acuerdos de pago diferido extendidos a los clientes elegibles que LLAMAN a la compañía de servicios públicos.
- Si recibe un aviso de desconexión, comuníquese con su compañía de servicios públicos de inmediato. Optar por un acuerdo de pago diferido evitará la desconexión.
- A los clientes de bajos ingresos elegibles se les puede eximir de las tarifas de reconexión hasta el 30 de junio de 2021.
- Los servicios públicos se volverán a conectar a los clientes cuyos ingresos sean 300% o menos del nivel federal de pobreza basado en un pago del 25% del saldo pendiente, que puede pagarse con fondos de asistencia para el pago de facturas. El resto de la demora se puede incorporar a un DPA.
- Cada compañía de servicios públicos ofrecerá DPA más generosos para los clientes residenciales que no estén desconectados, comenzando a más tardar el 1 de abril hasta el 30 de junio de 2021 con términos de al menos 18 meses.
- Los clientes de bajos ingresos seguirán estando exentos de los cargos por pago atrasado y de la mayoría de los depósitos.
- Cada compañía de servicios públicos continuará o renovará su Programa de asistencia para el pago de facturas hasta el 2021, con una parte asignada para la asistencia de reconexión.



## ¿SE LE ESTÁN ACUMULANDO LAS FACTURAS DE SERVICIOS PÚBLICOS?

HAY AYUDA DISPONIBLE.



Siga estos pasos:

- LLAME a su compañía de servicios públicos
- Lea la Orden de la ICC y los acuerdos específicos en [www.icc.illinois.gov/home/covid-19](http://www.icc.illinois.gov/home/covid-19)
- Visite los sitios web de servicios públicos individuales para obtener información adicional
- Esté atento a las comunicaciones de su compañía de servicios públicos

## PRESENTAR UNA QUEJA SOBRE SERVICIOS PÚBLICOS

Los consejeros de la División de Servicios al Consumidor del ICC están disponibles llamando al 1-800-524-0795 o completando un formulario en línea en [www.icc.illinois.gov/complaints/](http://www.icc.illinois.gov/complaints/)



Abril – Junio 2021